

RELATÓRIO AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS RESULTADOS 2024

Gerência de Ouvidoria
Diretoria Jurídica, de Governança e Gestão - DJG



GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO

RESULTADOS AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS

SUMÁRIO

Introdução	03
Fases da Avaliação	05
Consultas	06
Resultados Obtidos	07
Conclusões e lições aprendidas	10
Referências	11

2024



Este relatório apresenta os resultados da Avaliação de Serviços Públicos destinada à participação dos conselheiros de usuários da Prodesp, que avaliou no ciclo de 2024, a satisfação e a percepção sobre a qualidade dos serviços selecionados “Diário Oficial” e “Certificação Digital”.

A participação dos usuários no acompanhamento da prestação e na avaliação dos serviços públicos é considerada um dos direitos básicos dos usuários, conforme preconiza o art. 6º, I da Lei Federal nº 13.460/2017, que dispõe sobre “participação, proteção e defesa dos direitos dos usuários dos serviços públicos da administração pública”. Uma das formas de viabilizar essa participação é por meio dos conselhos de usuários, visando subsidiar a gestão na melhoria da formulação e da execução dos serviços públicos oferecidos.

Em **resumo**, na Prodesp para este ciclo, foram registrados 31 interessados como conselheiros participantes que se voluntariaram após chamamento público realizado pela Ouvidoria e publicado no Diário Oficial do Estado nos dias 10, 11 e 12/07/2024. Espera-se que esse número aumente consideravelmente ao longo dos próximos anos com ações focadas em engajamento.

Os conselhos de usuários apresentam a possibilidade de se avaliar medidas adotadas ao longo da gestão dos serviços e se constituem como instrumentos de medição da qualidade percebida e da satisfação. Esses resultados podem ser obtidos por meio de consultas focadas em enquetes construídas estrategicamente com perguntas assertivas sobre o que se pretende saber.

Inicialmente, foi providenciada a revisão da Carta de Serviços com a interlocução da Gerência de Comunicação e Gerência Comercial. Foram observados alguns ajustes necessários, mas ainda há ações importantes para o próximo ciclo para que a Carta seja abrangente e de conhecimento pleno da diretoria executiva, levando em consideração a sua importância para a Avaliação dos Serviços Públicos e a escolha efetiva dos serviços a serem avaliados de forma estratégica.

Quanto à **metodologia adotada** e no intuito de cumprir com suas atribuições normativas e, principalmente, de contribuir para a melhoria dos serviços prestados pela PRODESP, a Ouvidoria realizou duas consultas aos conselheiros que foram disponibilizadas por meio da Plataforma Integrada de Ouvidorias - Fala.SP, seguindo o cronograma da Avaliação de Serviços estabelecido pela Controladoria Geral do Estado por meio da Resolução CGE nº 23 de 14/12/23.

Concomitantemente, a equipe da Ouvidoria buscou aprimorar o conhecimento a respeito do assunto “avaliação de serviços públicos” e, na sequência, reuniu-se com os gestores responsáveis pelos serviços selecionados para formular as perguntas que seriam divulgadas nas consultas.

Importante salientar que a seleção dos serviços, tomou por base o melhor alcance possível de cidadãos que poderiam ser abrangidos neste ciclo, uma vez que a plataforma possibilitou a inscrição de cidadãos comuns de qualquer segmento da sociedade e que se voluntariaram como participantes. Foi imprescindível considerar esse fator, uma vez que a Prodesp tem a peculiaridade de prover em grande parte de seus negócios, soluções tecnológicas diretamente a entes públicos que a contratam para modernizar e digitalizar seus serviços, segundo as estratégias e diretrizes das respectivas pastas da administração pública.

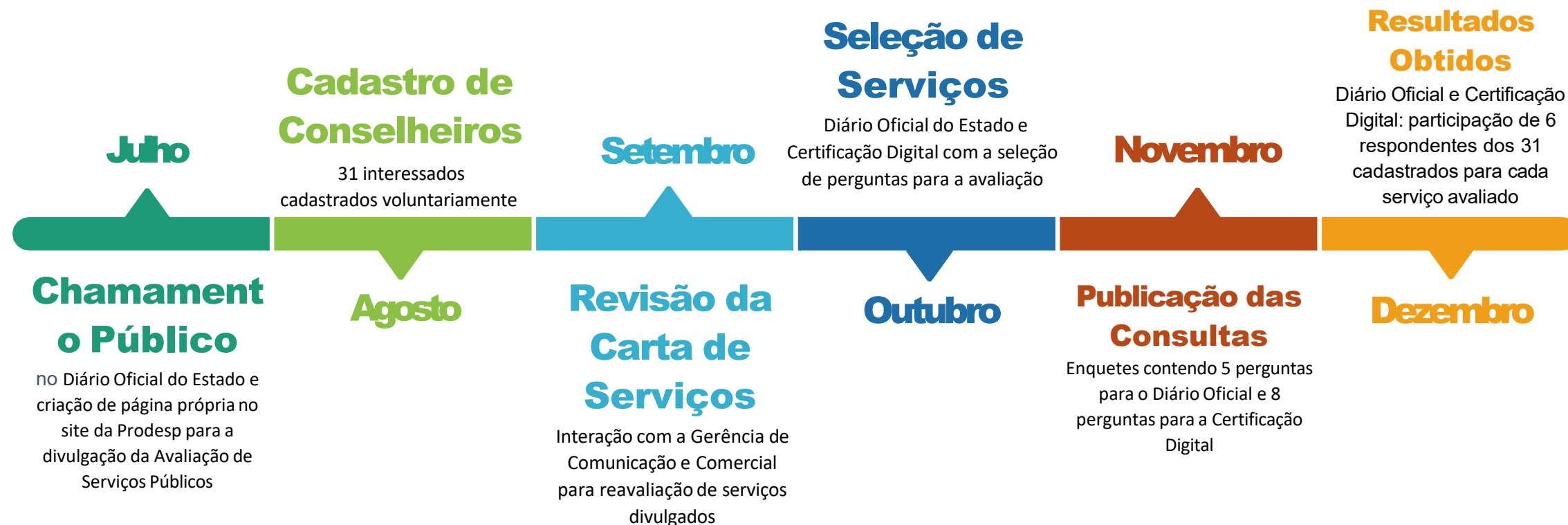
Após a contribuição dos gestores, foi possível elaborar e aplicar duas consultas junto aos conselheiros com o intuito de avaliar a qualidade percebida em relação aos dois serviços. As perguntas ofertadas nas enquetes visaram:

- a) avaliar a nova plataforma de disponibilização do Diário Oficial do Estado de São Paulo quanto ao seu design, interface, disponibilidade e navegabilidade.
- b) avaliar o conhecimento do produto Certificado Digital quanto aos seus benefícios, custos, suporte pós-venda e compatibilidade com o mercado.

As consultas ficaram disponíveis na Plataforma Fala.SP do dia 30/10 a 22/11/2024 e os seus resultados serão apresentados ao longo deste relatório.

O referido relatório foi apresentado na Reunião Ordinária da Diretoria Executiva nº 2321/01075 em 13/02/2025.

Março/2025



Diário Oficial

Objetivo: avaliar a nova plataforma de disponibilização do Diário Oficial do Estado de São Paulo quanto ao seu design, interface, disponibilidade e navegabilidade.

1. Você conhece a nova plataforma do Diário Oficial www.doe.sp.gov.br?

☐ sim

☐ não

2. O design, interface e navegabilidade da nova plataforma são agradáveis e intuitivos?

☐ muito agradável

☐ agradável

☐ desagradável

☐ muito desagradável

☐ não sei opinar

3. Como você avalia o envio de arquivos para publicação no Diário Oficial através do Novo Publicador/SEI?

☐ muito fácil de usar

☐ fácil de usar

☐ não sei opinar

☐ difícil de usar

☐ muito difícil de usar

4. Como você avalia o sistema de busca do Diário Oficial em nosso site www.doe.sp.gov.br?

☐ muito fácil de usar

☐ fácil de usar

☐ difícil de usar

☐ muito difícil de usar

☐ não sei opinar

5. Quais sugestões gostaria de apresentar sobre a Plataforma do Novo Diário Oficial?

Certificação Digital

Objetivo: avaliar o conhecimento do produto Certificado Digital quanto aos seus benefícios, custos, suporte pós-venda e compatibilidade com o mercado.

1. Você sabia que a Prodesp oferece serviços de certificação digital pelo site certificadodigital.prodesp.sp.gov.br?

☐ sim

☐ não

2. Atualmente, você utiliza algum certificado digital?

☐ sim

☐ não

3. Se você utiliza, consideraria adquirir um certificado digital da Prodesp?

☐ sim

☐ não

4. Na sua opinião, os preços dos certificados digitais oferecidos pela Prodesp são compatíveis com o mercado?

☐ sim

☐ não

5. Como você avalia o atendimento pós-venda do certificado digital pela Prodesp?

☐ Muito bom

☐ Bom

☐ Insatisfatório

☐ Muito insatisfatório

☐ Não sei opinar

6. Considerando sua experiência, você recomendaria o serviço de certificado digital da Prodesp a outras pessoas?

☐ Sim, com certeza

☐ Talvez

☐ Não

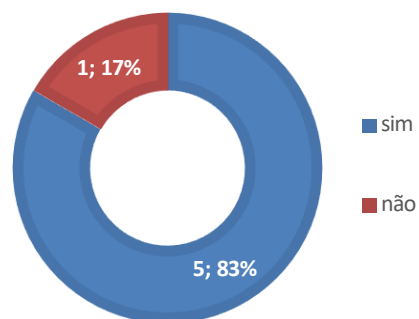
7. Você conhece o uso do certificado digital na despapelização de serviços, como para acesso seguro a prontuários eletrônicos e assinatura digital de atestados médicos?

8. Em poucas palavras, se for o caso, como o certificado digital é útil para o seu dia a dia?

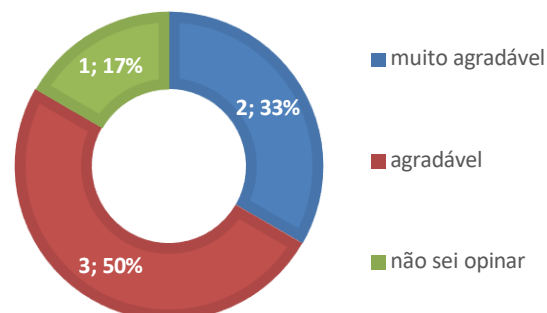
Resultados Obtidos

Consulta disponibilizada para 31 conselheiros cadastrados
6 respondentes: 19% de adesão

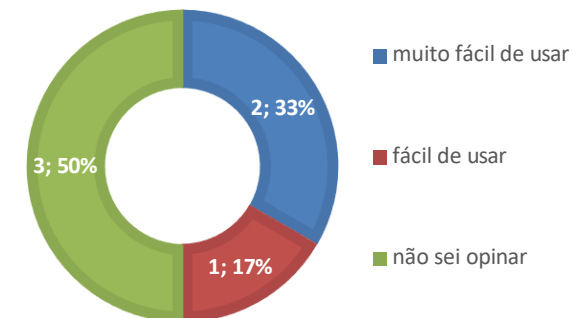
1. Você conhece a nova plataforma do Diário Oficial do Estado de São Paulo (www.doe.sp.gov.br)?



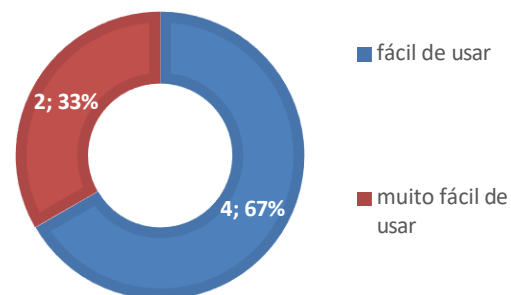
2. O design, a interface e a navegabilidade da nova plataforma são agradáveis e intuitivos?



3. Como você avalia o envio de arquivos para publicação no Diário Oficial através do Novo Publicador/SEI?



4. Como você avalia o sistema de busca do Diário Oficial em nosso site www.doe.sp.gov.br?



5. Pergunta aberta: Quais sugestões gostaria de apresentar sobre a Plataforma do Novo Diário Oficial? (transcrição fiel)

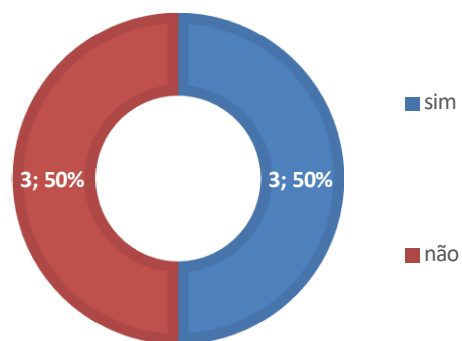
1 resposta:

“O campo do buscar diário, deveria ser ficar abaixo noticiais”

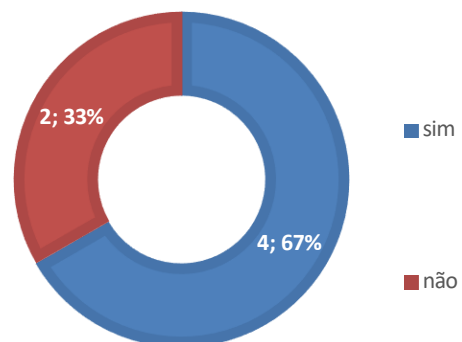
Resultados Obtidos:

Consulta disponibilizada para 31 conselheiros cadastrados
6 respondentes: 19% de adesão

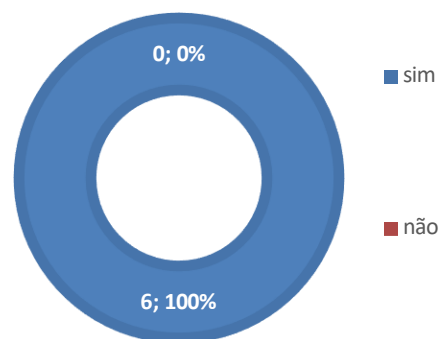
Você sabia que a Prodesp oferece serviços de certificação digital pelo site certificadodigital.prodesp.sp.gov.br?



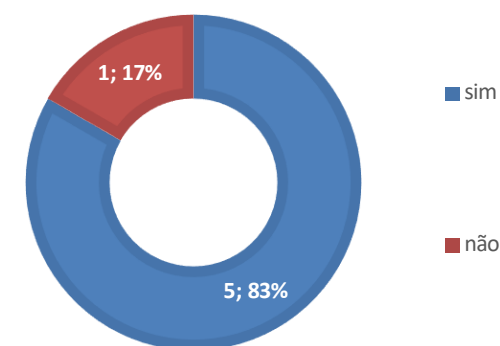
Na sua opinião, os preços dos certificados digitais oferecidos pela Prodesp são compatíveis com o mercado?



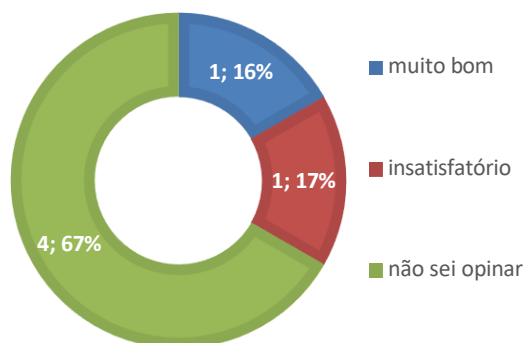
Atualmente, você utiliza algum certificado digital?



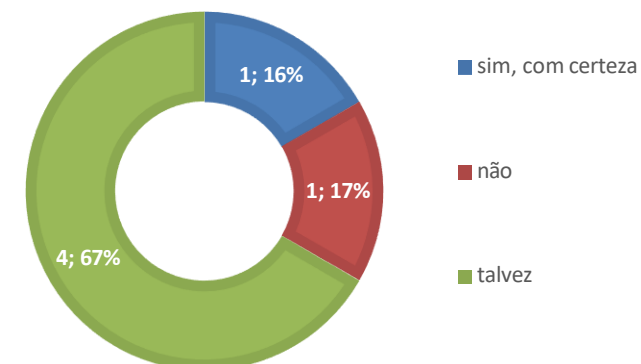
Se você utiliza, consideraria adquirir um certificado digital da Prodesp?



Como você avalia o atendimento pós-venda do certificado digital pela Prodesp?



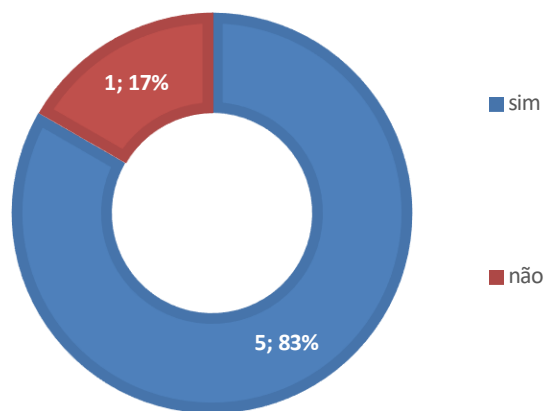
Considerando sua experiência, você recomendaria o serviço de certificado digital da Prodesp a outras pessoas?



Resultados Obtidos

Consulta disponibilizada para 31 conselheiros cadastrados
6 respondentes: 19% de adesão

Você conhece o uso do certificado digital na desburocratização de serviços, como para acesso seguro a prontuários eletrônicos e assinatura digital de atestados médicos?



8. Pergunta aberta: Em poucas palavras, se for o caso, como o certificado digital é útil para o seu dia a dia? (transcrição fiel)

6 respostas:

“Principalmente nas assinaturas digitais.”

“Evita muita perda de tempo, principalmente a utilizar serviços de cartórios”

“Boas melhorias porem o valor do certificado está acima do praticado pelo mercado se procurar com calma”

“Utilizamos o certificado digital para acesso ao E-CRV e emissão de Notas Fiscais. Temos um projeto venda dos certificados digitais em escritórios de Despachantes para transações transferências de propriedade o que poderá potencializar a venda e segurança de emissão de documentos on-line”

“Acesso facilitado e privilégios na prestação de serviços e utilização em serviços públicos.”

“O certificado digital é útil para evitar fraudes, pois garante a autenticidade e a segurança das transações online, protegendo dados pessoais e financeiros contra falsificações e acessos não autorizados.”

Os resultados apurados na avaliação do ciclo de 2024 para os dois serviços selecionados, trouxeram a seguinte percepção geral:

- Diário Oficial: bons índices de satisfação quanto ao design, navegabilidade e ferramenta de busca por pesquisa, conforme gráficos colacionados neste relatório.
- Certificação Digital: bom índice de interesse no uso de certificados digitais; conhecimento relativo sobre os certificados digitais oferecidos pela Prodesp e a percepção de preços compatíveis com o mercado por aqueles que conhecem o produto, devendo os gestores desse serviço avaliar os gráficos apurados.

A análise do resultado do presente ciclo de avaliação mostrou que, de maneira geral, os usuários estão satisfeitos com a qualidade dos dois serviços avaliados, o que não descarta a possibilidade de melhorá-los e de observar medidas estratégicas importantes na manutenção desses serviços de forma a beneficiar o cidadão e concomitantemente favorecer a sua sustentabilidade na Prodesp.

Em contexto com as manifestações recebidas na Ouvidoria em 2024 referentes aos dois serviços, identificamos que a ferramenta de pesquisa do Diário Oficial, bem como o pós venda da certificação digital foram temas de algumas reclamações ao longo do ano e que serão detalhadas em seu relatório anual.

Para esse ciclo de avaliações, não foi possível gerar recomendações e sugestões substanciais devido à baixa adesão de respondentes.

A Carta de Serviços atualmente proposta não pode mais se manter apenas com o viés de interesse comercial destinado ao cliente direto, mas deve trazer a visão adequada para o cidadão e conter a totalidade de serviços oferecidos pela companhia. Opinamos que, qualitativamente, ajustes são necessários e poderiam ser promovidos com o apoio da Ouvidoria, a fim de repensar como o cidadão comum pode enxergar a Prodesp enquanto beneficiário das soluções que são desenvolvidas e entregues aos entes da administração pública.

Para o próximo ciclo de 2025, algumas medidas deverão ser adotadas conjuntamente para uma avaliação de serviços efetiva e voltada para as melhorias, conforme o objetivo proposto na lei e sugeridos abaixo:

- a) Reavaliação geral da carta de serviços e aprovação de seu conteúdo junto à diretoria executiva;
- b) Escolha e aplicação de ações de engajamento aprovadas para captação de mais conselheiros de forma qualificada para obtenção de resultados mais realistas;
- c) Participação mais efetiva de gestores de serviços alinhados com seus respectivos diretores, de forma estratégica para a escolha de serviços a serem avaliados, com interesses alinhados e estudo prévio para a elaboração qualificada e assertiva das enquetes a serem publicadas nas consultas;
- d) Ampliar a quantidade de serviços avaliados para o cumprimento abrangente da legislação, visando o uso estratégico dos dados apurados; e
- e) Que as consultas tragam perguntas que avaliem o perfil dos respondentes para dimensionar corretamente quem é o usuário participante, pois a plataforma não possui filtros e outros recursos para mapear o perfil dos usuários.

Espera-se, portanto, que as oportunidades de melhorias apresentadas neste relatório sejam de fato, aproveitadas pelos respectivos responsáveis e, consequentemente, que o resultado das próximas avaliações possam gerar impactos positivos na qualidade dos serviços públicos oferecidos pela Prodesp e em sua reputação como provedora de soluções tecnológicas.

Viviane Rodrigues Gomes - Ouvidora - Gerência de Ouvidoria
Diretoria Jurídica, de Governança e Gestão - DJG

- 1) BRASIL. Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017. Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 27 jun. 2017. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/l13460.htm. Acesso em: 20 fev. 2025.
- 2) SÃO PAULO (Estado). Decreto nº 68.156, de 9 de dezembro de 2023. Regulamenta disposições sobre ouvidorias públicas no Estado de São Paulo. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 10 dez. 2023. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/repositorio/legislacao/decreto/2023/decreto-68156-09.12.2023.html>. Acesso em: 20 fev. 2025.
- 3) SÃO PAULO (Estado). Controladoria Geral do Estado. Resolução CGE nº 17, de 21 de novembro de 2024. Estabelece diretrizes para o funcionamento das ouvidorias públicas no âmbito estadual. Diário Oficial do Estado de São Paulo, São Paulo, SP, 22 nov. 2024. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/cge/normasLegislacao/resolucoes>. Acesso em: 20 fev. 2025.
- 4) SÃO PAULO (Estado). Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.SP. Disponível em: <https://fala.sp.gov.br/>. Acesso em: 10 fev. 2025.
- 5) SÃO PAULO (Estado). Manual da Plataforma Integrada de Ouvidoria e Acesso à Informação - FALA.SP. Disponível em: <https://www.controladoriageral.sp.gov.br/>. Acesso em: 20 fev. 2025.



**GOVERNO DO ESTADO
DE SÃO PAULO**